

令和7年度 博多区役所窓口案内等業務委託 提案項目配点表

資料2

	評価項目	提案書に記載すべき内容	配点
1	提案金額(年額・税込)	・上限額 10,434,270 円(年額・税込)の85%超～90% …10点 ・上限額 10,434,270 円(年額・税込)の90%超～100% …5点	10
2	実績	※「同様業務もしくは類似する業務の実績表」により採点	10
3	業務に対する基本的な考え方	・案内業務及びその他の付随業務を実施するにあたっての基本的な考え方	5
4	業務体制	・発注者との円滑な連絡調整 ・必要な機材の調達 ・繁忙期、急な欠員時のバックアップ体制	10
5	業務責任者の配置	・業務責任者(配置予定者)の経歴(業務内容・業務責任者としての経験等) ・業務責任者の役割 ・苦情やトラブル発生時の対応と報告	10
6	窓口案内業務の基本事項	・業務従事者の身だしなみや服装、言葉遣い等接遇に関する考え方、取り組み ・有給休暇取得時等の代替確保の方法等 ・業務責任者を含む業務従事者間において、情報の共有・引継に関する体制	10
7	窓口案内業務の特記事項	・高齢者、障がい者等の様々な来庁者への臨機応変な対応 ・課題、改善点等への対応が着実に図られる体制や取り組みに関する提案 ・外国人の来庁者に対する言語対応等	15
8	研修及び指導体制	・市民サービスや来庁者への接遇に関するスキルアップの取組 ・マニュアル整備や研修計画	10
9	個人情報保護への対応	・個人情報保護に対する取組	5
10	苦情・トラブル対応	・苦情やトラブル等への対応方法、改善策 ・トラブル発生時の本市との連絡体制	15
	合 計		100